

DAFTAR PUSTAKA

- Arief, M. 2007. Pemasaran Jasa & kualitas Pelayanan: Bagaimana Mengelola Kualitas Pelayanan Agar Memuaskan Pelanggan. Malang: PT Bayu Media Publishing.
- Arif, Sofyan. 2013. Kualitas Pelayanan Pengelolaan ATM Dan Kepuasan Nasabah: Studi Pada Bank BNI 1946 Pasuruan. *Jurnal Ilmu Riset Manajemen*. Vol. 1 nomor 1.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: Rineka Cipta.
- Chrisna, F.C. dan Artanti, Y. 2013. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Nganjuk). *Jurnal Ilmu Manajemen*. Volume 1 Nomor 4.
- Cooper, Donald R dan William Emory. 1999. Metode Penelitian Bisnis. Terjemahan Ellen Gunawan dan Imam Nurmawan. Edisi Kelima. Jakarta: Erlangga.
- Djarwanto, PS dan Subyagyo, P. 1996. Statistik Induktif. Edisi keempat. Yogyakarta : BPFE.
- Dwiwinarsih, Rina. 2009. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Bakmi Aisy Di Depok. *Jurnal Ekonomi Manajemen*. Universitas Guna Darma.
- Gefen, D., 2002. Customer Loyalty in E-Com-merce, *Journal of the Association for Information Systems*,.
- Ghozali, Imam. 2011. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19. Semarang. Universitas Diponegoro.
- Guspul, Ahmad. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Kospin Jasa Cabang Wonosobo). *Jurnal PPKM UNSIQ* I no. 40-54.
- Herawati, Jaluk dan Prayekti. 2011. Pengaruh Dimensi *Internet Banking Service Quality* Dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah (Penelitian Empiris terhadap Nasabah Internet Banking di Kota Yogyakarta). Akmenika UPY, volume 8.
- Hidayat, Rachmad. 2009. Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri. *Jurnal Manajemendan Kewirausahaan*. 11: 59-72.
- Huda, A.N. dan Wahyuni, Sri. 2011. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking dan Tingkat Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT

- Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Jamsostek Jakarta. *Jurnal Business & Management*. ABFII Perbanas Jakarta.
- Mayer, R.C., Davis, J. H., dan Schoorman, F. D. 1995. An Integratif Model of Organizational Trust, *Academy of Management Review*.
- Meilianasari, Y. D. 2012. Analisis Kepercayaan Nasabah Pengguna Atm. *Jurnal Manajemen Bisnis*. VOLUME 2 No. 01.
- Mongkaren, Steffi. 2013. Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado. *Jurnal EMBA*. Vol.1 No.4.
- Pavlou, P. A., dan Gefen, D., 2002. Building Effective Online Marketplaces with Institution-based Trust, *Proceedings of TwentyThird International Conference on Information Systems*.
- Setiawati , Lenny dan Sugiharto, Toto. 2006. Analisis Tingkat Kepentingan Dan Kinerja Layanan Automatic Teller Machine (ATM) Bank Mandiri. *Jurnal manajemen*. Universitas Guna Darma.
- Sugiyono. 2007. *Metode Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: CV. Alfabeta
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Supriyanto, A.S.dan Machfudz, M. 2010. Metodologi riset Manajemen Sumberdaya Manusia. Penerbit : UIN-MALIKI PRESS.
- Supriyanto. 2009. Metodologi Riset Bisnis. Jakarta: PT Indeks.
- Tjiptono Dan Candra.2009. Buku Service, Quality, Satisfaction.Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy.2007. Pemasaran Jasa. Malang: Bayumedia Publishing.
- Umar, Husein. 2003. Buku Metode Riset:Perilaku Konsumen Jasa. Ghalia Indonesia.
- Wiyono, Gendro. 2011. Merancang penelitian bisnis dengan alat analisis SPSS 17.0 & SmartPLS 2.0. Yogyakarta: Percetakan STIM YKPN Yogyakarta.
- Yamit, Zulian, 2002, Manajemen Kualitas Produk Dan Jasa, Edisi Pertama, Ekonisia Kampus UII, Yogyakarta.
- Yazid. 1999. Pemasaran Jasa: Konsep dan Implementasi. Penerbit : Ekonosia FE UII Yogyakarta.